

# Mobil Uygulamasını



# Mobil Uygulamaya Genel Bakış

Reputation mobil uygulamasını mobil cihazınızda hareket halinde itibar verilerinize erişmek için kullanın (iOS | Android).

Google Play Store ve Apple App store'da bulunan Reputation Mobil uygulamasıyla, "Magic Link" (Sihirli Bağlantı) seçeneği, e-posta ve parola girişi ve Tek Oturum Açma gibi birden fazla oturum açma yoluyla panolarınızı kolayca görüntüleyin ve verilerinize ulaşın.

Ana Sayfa, konumlarınız için etkinleştirilmiş çözümler genelinde performans ölçütlerine genel bakış sunar. Reputation Puanınızı; değerlendirmelerinizin Duyarlılık eğilimini; Ortalama Puan ve Değerlendirmelerin Hacmi dahil olmak üzere "Tüm Zamanlar" ölçütlerini; bağlı sosyal hesaplar için eğitim verilerini ve NPS Ortalama Puan ve Anketlerin Hacmi gibi anket ölçütlerini görebilirsiniz.

Verilerinizi mobil cihazınız üzerinden görüntülemeye ek olarak Reputation mobil uygulaması aşağıdaki yollarla uygun itibar yönetimine imkan sağlar:

- Üçüncü taraf sitelerden gelen değerlendirmeleri izleyin, yanıtlayın, iletin ve bunlara yanıt verin.
- Konumlarınız için değerlendirmeler talep edin
- İçerik oluşturun, görüşmeleri yönetin ve bağlantılı sosyal sitelerdeki yorumlara yanıt verin
- Müşterilerinizle mesajlaşma başlatın, bu mesajları görüntüleyin ve yanıtlayın
- Müşterilerden gelen mesajları görüntülemek ve mobil cihazınızdan yanıtlamak.
- Kuyrukları, kademeleri ve etiketleri ayarlayarak, yorumları güncelleyerek, ekler ekleyerek veya biletleri tamamen kapatarak biletlerle ilgili işlemler yapın
- Mobil uygulama aracılığıyla gerektiğinde yeni biletler oluşturun
- Anket geri bildirimlerini yönetin ve yanıtlayın veya bir ekip üyesine anketler gönderin

Not: Masaüstü uygulamasında erişebildiğiniz çözümlere bağlı olduğundan mobil uygulamanız bu kılavuzda gösterilenden farklı görünebilir.



Hareket halindeyken bilgilerinize erişmeye başlamak için Google Play Store veya Apple's App store'dan ücretsiz Reputation mobil uygulamasını indirin.





iOS





# Mobil Uygulamada Oturum Açma

Mobil cihazınızdan Reputation platformunda oturum açmanın üç yolu vardır. Magic Link, bilgisayarda oturum açmak için kullandığınız e-posta ve parolayı veya platformdaki bir SSO'yu kullanabilirsiniz.



#### Kullanıcı Adı ve Parola ile uygulamada oturum açmak için:

- 1. Mobil cihazınızda Reputation uygulamanızı açın ve **Continue with Email/Password** (E-posta/Parola ile Devam Et) düğmesine dokunun.
- 2. E-posta ve parolanızı girin ve Sign in (Oturum aç) düğmesine tıklayın.



#### Sihirli bağlantı ile uygulamada oturum açmak için (parolasız):

- Mobil cihazınızda Reputation uygulamanızı açın ve Continue with Magic Link (Sihirli Bağlantı ile Devam Et) düğmesine dokunun.
- Reputation hesabınız ile ilişkili e-posta adresini girin ve Send Magic Link (Sihirli Bağlantı Gönder) düğmesine dokunun.
- Mobil cihazınızda e-postanızı kontrol edin. Epostayı görmüyorsanız İstenmeyen Posta klasörünü kontrol edin.
- **4.** E-postadan, Log In (Oturum Aç) bağlantısına/düğmesine dokunun.

#### SSO'yu kullanarak uygulamada oturum açmak için (kullanıcı adı/parola olmadan):

Reputation platformunda genellikle kurumsal bir panodan oturum açıyorsanız ve kurumsal kimliğiniz varsa oturum açmak için bu yöntemi kullanın.

- Mobil tarayıcınızda https://app.reputation.com adresini açın. Henüz oturum açmadıysanız Reputation panonuzu başlatmak için çoklu oturum açma uygulamanıza erişin.
- 2. Ekranın altından Open in App (Uygulamada Aç) bağlantısına dokunun.





## Ana Sayfa Ekranı

Ana Sayfa ekranında hesabınızın faydalandığı tüm çözümlerdeki verilerinizi göreceksiniz. Bu görünüm mobil uygulamayı açtığınızda ne görmeyi tercih ettiğinize göre özelleştirilebilir.





Aşağıdaki işlemler için ana sayfa ekranından aşağıdaki simgelere dokunun:



Tüm bildirimleri görüntüleyin veya bildirimlerinizi yalnızca okunmadı olarak işaretlenenlerle filtreleyin.

Bildirimler oluşturmak, değiştirmek veya silmek için lütfen web platformunu ziyaret edin veya Reputation Destek Ekibine ulaşın.



Bu simge pano görünümüzdeki belirli pencere öğelerini seçmenizi, düzenlemenizi veya gizlemenizi sağlar. Kullanılabilir pencere öğeleri:

- Reputation Puani X
- Değerlendirme Duyarlılık Eğilimi
- Değerlendirme Ölçütleri
- Değerlendirme Duyarlılığı %
- Değerlendirme Siteleri
- Sosyal Ölçütler
- Anket Ölçütleri
- Anket NPS Eğilimi
- İşlem Ölçütleri



Ana sayfa ekranındaki pano verilerinizi durum, tarih aralığı, konum vb. göre filtreleyin. Bu bilgiler ihtiyacınıza göre özelleştirilebilir. Yardım için Desteğe veya Müşteri Başarı Yöneticinize ulaşın.



Artı simgesine tıklayarak yapabilecekleriniz:

- 1. Gelen Kutusu aracılığıyla görüşme başlatmak,
- 2. Sosyal ileti oluşturmak,
- **3.** Değerlendirme Daveti göndermek



### Değerlendirmeler

Ekranınızdaki gezinme menüsünün altındaki **Reviews** (Değerlendirmeler) düğmesine basın. Bu sayede işletmenizin aldığı tüm değerlendirmeleri görebilirsiniz.

Not: Kaynaklarınızın düzgün bağlandığından emin olun. Masaüstünüzden Genel Ayarlardaki Kaynakları kontrol ederek bağlantılarınızı ayarlayın.





Α	Panonuzda gösterilecek değerlendirmeleri filtreleyin.		
В	Değerlendirmenin geldiği Facebook, Google, Glassdoor gibi kaynağı gösterir.		
С	Değerlendirmenin yanıtlanıp yanıtlanmadığını gösterir.		
D	Mesajı uygulamanın içinden yanıtlayın veya sorunu uygun üst yetkiliye iletin.		
E	<ul> <li>SMS mesajlaşma yoluyla müşterilerinizden değerlendirme isteyin.</li> <li>1. Başlamak için bu simgeye dokunun.</li> <li>2. Bu isteğin gelmesini istediğiniz konuma/konumlara dokunun.</li> <li>3. Müşterinin adını, soyadını ve telefon numarasını girin.</li> <li>4. Kullanmak istediğiniz değerlendirme isteği şablonunu seçin.</li> <li>5. Medya eklemek için sağ alt köşedeki artı (+) simgesine tıklayın.</li> <li>6. İstek göndermek için Send SMS (SMS Gönder) düğmesine dokunun.</li> </ul>		



#### Gelen Kutusu

Müşterilerinize giden ve müşterilerinizden gelen mesajları yönetmek için ekranınızdaki alt gezinme menüsünden **Inbox** (Gelen Kutusu) düğmesine dokunun.





Α	Belirli bir mesajı aramak için büyüteci veya mesajlarınızı filtrelemek için huni simgesin kullanın.	
В	Mesajlarınızı; Tüm mesajlar, Okunmayan, İşaretlenen, Yanıtlanan veya Yanıtlanmayan olarak filtreleyin.	
С	<ul> <li>Görüşmenin ayrıntılarını görmek için bir mesajın üzerine tıklayın. Görüşmeyi açtıktan sonra yapabilecekleriniz:</li> <li>Yanıtla (kendi mesajınızı yazın veya şablon halindeki makro yanıtlardan birini seçin)</li> <li>Ata</li> <li>Aşama Belirle (açık veya kapalı)</li> <li>Kök Nedeni Belirle (değerlendirme nedeni)</li> <li>Okundu Olarak İşaretle</li> <li>İşaretle</li> <li>Son Tarih Belirle veya Son Tarihi Kaldır (zamanında yanıtlamak için)</li> <li>Görüşme Notları Ekle</li> </ul>	
D	SMS mesajlaşma kullanarak yeni bir mesaj başlatmak için bu simgeye dokunun.	



### Sosyal

Son sosyal iletilerinizi veya takviminizdeki yaklaşan olayları görüntülemek için alttaki gezinme menüsünden **Social** (Sosyal) düğmesine dokunun.





Α	Sosyal Panonuzda görüntülenmesini istediğiniz sosyal iletileri filtreleyin.
В	<ul> <li>Son İletiler ya da Takvim arasında gezinin:</li> <li>Son İletiler sekmesinde sosyal kanallarınızda daha önce paylaşılmış içerikler görüntülenir. Ayrıca her iletide gösterilen beğeni ve yorumların sayısına göre katılımı görüntüleyebilirsiniz.</li> <li>Takvim sekmesi planlanan iletileri görüntülemenizi sağlar.</li> </ul>
С	Daha fazla seçenek için bir iletiye dokunun. Buradan iletiye yorum yapabilir ve yazılı mesaj, resim veya video ile diğerlerine yanıt verebilirsiniz.
D	<ul> <li>Bu simge bir ileti oluşturmanızı sağlar.</li> <li>1. Simgeye dokunun.</li> <li>2. Bağlı sosyal ağlardan ileti göndermek istediğiniz hesapları seçin. Sosyal medya kaynağı bağlantıları Reputation platformundan eklenebilir.</li> <li>3. İletiye görüntülerinizi/videolarınızı yükleyin veya varlık kitaplığından medya seçin.</li> <li>4. Publish (Yayımla) düğmesine basın veya daha sonrası için zamanlayın.</li> </ul>



### Daha Fazla

Ek işlevler için ekranınızın altındaki gezinme menüsünden **More** (Daha Fazla) düğmesine dokunun. Buradan İşlemler ve Anket verilerine ayrıntılı bakabilir, Değerlendirmeler Lider Tablonuzu kontrol edebilir ve Ayarlarınızı yapılandırabilirsiniz.

**Note:** Bu menüdeki seçenekler işletmenizin Reputation platformunda kullandığı çözümlere göre değişiklik gösterir. *Herkeste Daha Fazla sekmesi yoktur.* 

#### İşlemler

Kendi mobil cihazınızdan müşteri destek çağrılarının durumunu kontrol edin. Biriken veya süresi geçmiş destek çağrısı sayısını, çözüm oranınızı ve vaktinde kapanan destek çağrısı yüzdesini görüntüleyin. Bunlara ek olarak destek çağrısını yanıtlayabilir, üst yetkiliye aktarmak üzere iletebilir veya paylaşabilir ve hatta yeni bir destek çağrısı oluşturabilirsiniz.

13:02		ıl <b>i ? </b>
	Actions	Q 幸
Backlog <b>7</b>	Overdue <b>7</b>	
Resolution Ra 7.4	te (within SLA) <b>B%</b>	
Closed 8.	On Time 1%	
Closed 8.	On Time <b>1%</b>	



#### Anket



Anket geri bildirimini parmağınızın ucuyla dokunarak kolayca yanıtlayın veya iletin.

#### Değerlendirmeler Lider Tablosu

Ekibinizin değerlendirme istekleri performansını görün. Bu Lider Tablosunda her bir kullanıcı, bu kullanıcıların gönderdikleri istek sayısı ve oluşturdukları değerlendirme sayısı görüntülenir.





#### Ek Kaynaklar

- İşlemler
- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Deneyim
- Gelen Kutusu
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler
- Rep Connect

- Reputation Puani
- Raporlar
- İstekler
- Değerlendirmeler
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri

